

# 「2019年度 医療評価調査」評価一覧（外来患者 診療所）

尼崎医療生活協同組合  
潮江診療所

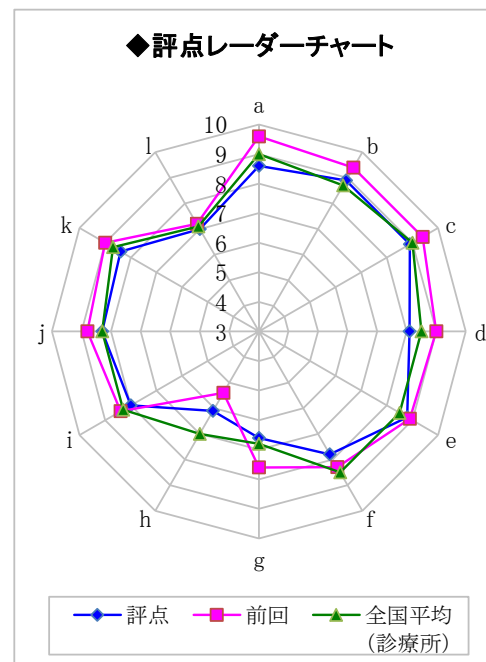
## ◆評価

（無回答を除く）

（単位：%）

	合計 (件数)	そう思う	どちらか といえば そう思う	どちらと もいえな い	どちらか といえば そう思わ ない	そう思わ ない	評点	前回	全国平均 (診療所)	前回との 差	全国平均 (診療所) との差
		10	5	0	△ 5	△ 10					
a 受付や会計係には声をかけやすく、聞きやすかった	173	79.2	15.0	5.2	0.0	0.6	8.6	9.6	9.0	△ 1.0	△ 0.4
b 医師には、わからないことを聞きやすかった	171	81.9	15.2	2.3	0.0	0.6	8.9	9.4	8.7	△ 0.5	0.2
c 職員の言葉遣いやサービス態度はよかった	169	84.6	10.7	3.6	0.0	1.2	8.9	9.4	9.0	△ 0.5	△ 0.1
d 職員の説明で、病気、検査、薬のことは十分理解できた	168	73.2	17.3	8.3	0.6	0.6	8.1	9.0	8.5	△ 0.9	△ 0.4
e 医師の診断や治療は納得できるものだった	164	78.7	17.7	3.7	0.0	0.0	8.8	8.9	8.5	△ 0.1	0.3
f 玄関、待合室、トイレは清潔で快適だった	171	64.9	28.1	5.8	0.6	0.6	7.8	8.3	8.5	△ 0.5	△ 0.7
g 医療器械や医療設備は十分だった	166	47.6	38.0	13.3	1.2	0.0	6.6	7.6	6.8	△ 1.0	△ 0.2
h 診察、会計、薬などの待ち時間はがまんできるものだった	170	45.9	36.5	12.4	3.5	1.8	6.1	5.4	7.0	0.7	△ 0.9
i 支払った金額の内訳はわかりやすかった	168	71.4	21.4	5.4	0.0	1.8	8.0	8.4	8.3	△ 0.4	△ 0.3
j 患者のプライバシーは守られていた	172	74.4	19.2	4.7	1.2	0.6	8.3	8.8	8.3	△ 0.5	0.0
k 全体として利用しやすかった	172	73.3	22.7	2.9	0.6	0.6	8.4	9.0	8.7	△ 0.6	△ 0.3
l この病院・診療所を知り合いに紹介したいと思う	171	58.5	25.7	14.0	1.2	0.6	7.0	7.2	7.1	△ 0.2	△ 0.1

## ◆評点レーダーチャート



## ◆基本構成（無回答を除きます）

### 性別

	件数	%
男	60	36.1
女	106	63.9
合計	166	100.0

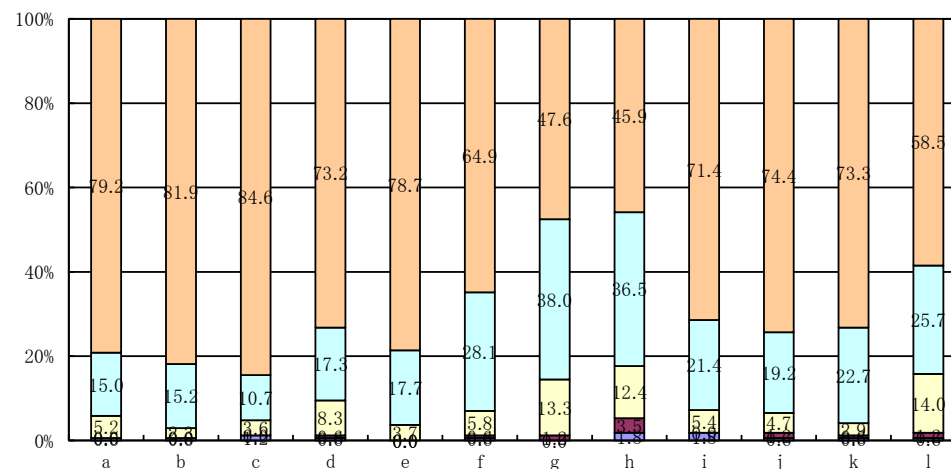
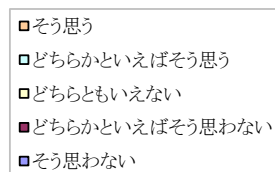
### 年齢

	件数	%
40歳未満	5	3.2
40～49歳	6	3.8
50～59歳	14	9.0
60～69歳	35	22.4
70～79歳	60	38.5
80歳以上	36	23.1
合計	156	100.0

### 医療生協の組合員か

	件数	%
組合員である	147	91.3
組合員ではない	9	5.6
わからない	5	3.1
合計	161	100.0

## ◆評価構成比グラフ



※ 評価の算出方法 「そう思う: +10点」、「どちらかといえばそう思う: +5点」、「どちらともいえない: 0点」、「どちらかといえばそう思わない: -5点」、「そう思わない: -10点」として、無回答を除いた回答者数を掛けて評点を算出しました。

## ①外来患者用

潮江診療所

2019年度

## 《問1》記入者(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	本人	161	90.4	95.3
2	家族	8	4.5	4.7
3	その他	0	0.0	0.0
	無回答	9	5.1	
	回答者数(%ベース)	178	100.0	169

## 《問2》患者さんの性別(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	男	60	33.7	36.1
2	女	106	59.6	63.9
	無回答	12	6.7	
	回答者数(%ベース)	178	100.0	166

## 《問2》患者さんの年齢(数量)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	40歳未満	5	2.8	3.2
2	40～49歳	6	3.4	3.8
3	50～59歳	14	7.9	9.0
4	60～69歳	35	19.7	22.4
5	70～79歳	60	33.7	38.5
6	80歳以上	36	20.2	23.1
	無回答	22	12.4	
	回答者数(%ベース)	178	100.0	156

## 《問3》診療科(MA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	内科	158	88.8	91.9
2	外科	0	0.0	0.0
3	整形外科	6	3.4	3.5
4	小児科	0	0.0	0.0
5	産科・婦人科	1	0.6	0.6
6	眼科	3	1.7	1.7
7	健診	19	10.7	11.0
8	その他	2	1.1	1.2
	無回答	6	3.4	
	回答者数(%ベース)	178	100.0	172

## 《問4》生協加入状況(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	はい	147	82.6	91.3
2	いいえ	9	5.1	5.6
3	わからない	5	2.8	3.1
	無回答	17	9.6	
	回答者数(%ベース)	178	100.0	161

《問5》a 受付や会計係には声をかけやすく、聞きやすかった (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	137	77.0	79.2
2	どちらかといえばそう思う	26	14.6	15.0
3	どちらともいえない	9	5.1	5.2
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0
5	そう思わない	1	0.6	0.6
	無回答	5	2.8	
	回答者数(%ベース)	178	100.0	173

《問5》b 医師には、わからないことを聞きやすかった (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	140	78.7	81.9
2	どちらかといえばそう思う	26	14.6	15.2
3	どちらともいえない	4	2.2	2.3
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0
5	そう思わない	1	0.6	0.6
	無回答	7	3.9	
	回答者数(%ベース)	178	100.0	171

《問5》c 職員の言葉遣いやサービス態度はよかった (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	143	80.3	84.6
2	どちらかといえばそう思う	18	10.1	10.7
3	どちらともいえない	6	3.4	3.6
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0
5	そう思わない	2	1.1	1.2
	無回答	9	5.1	
	回答者数(%ベース)	178	100.0	169

《問5》d 職員の説明で、病気、検査、薬のことは十分理解できた (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	123	69.1	73.2
2	どちらかといえばそう思う	29	16.3	17.3
3	どちらともいえない	14	7.9	8.3
4	どちらかといえばそう思わない	1	0.6	0.6
5	そう思わない	1	0.6	0.6
	無回答	10	5.6	
	回答者数(%ベース)	178	100.0	168

《問5》e 医師の診断や治療は納得できるものだった (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	129	72.5	78.7
2	どちらかといえばそう思う	29	16.3	17.7
3	どちらともいえない	6	3.4	3.7
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	14	7.9	
	回答者数(%ベース)	178	100.0	164

《問5》f 玄関、待合室、トイレは清潔で快適だった (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	111	62.4	64.9
2	どちらかといえばそう思う	48	27.0	28.1
3	どちらともいえない	10	5.6	5.8
4	どちらかといえばそう思わない	1	0.6	0.6
5	そう思わない	1	0.6	0.6
	無回答	7	3.9	
	回答者数(%ベース)	178	100.0	171

《問5》g 医療器械や医療設備は十分だった (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	79	44.4	47.6
2	どちらかといえばそう思う	63	35.4	38.0
3	どちらともいえない	22	12.4	13.3
4	どちらかといえばそう思わない	2	1.1	1.2
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	12	6.7	
	回答者数(%ベース)	178	100.0	166

《問5》h 診察、会計、薬などの待ち時間はがまんできるものだった (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	78	43.8	45.9
2	どちらかといえばそう思う	62	34.8	36.5
3	どちらともいえない	21	11.8	12.4
4	どちらかといえばそう思わない	6	3.4	3.5
5	そう思わない	3	1.7	1.8
	無回答	8	4.5	
	回答者数(%ベース)	178	100.0	170

《問5》i 支払った金額の内訳はわかりやすかった (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	120	67.4	71.4
2	どちらかといえばそう思う	36	20.2	21.4
3	どちらともいえない	9	5.1	5.4
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0
5	そう思わない	3	1.7	1.8
	無回答	10	5.6	
	回答者数(%ベース)	178	100.0	168

《問5》j 患者のプライバシーは守られていた (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	128	71.9	74.4
2	どちらかといえばそう思う	33	18.5	19.2
3	どちらともいえない	8	4.5	4.7
4	どちらかといえばそう思わない	2	1.1	1.2
5	そう思わない	1	0.6	0.6
	無回答	6	3.4	
	回答者数(%ベース)	178	100.0	172

《問5》k 全体として利用しやすかった (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	126	70.8	73.3
2	どちらかといえばそう思う	39	21.9	22.7
3	どちらともいえない	5	2.8	2.9
4	どちらかといえばそう思わない	1	0.6	0.6
5	そう思わない	1	0.6	0.6
	無回答	6	3.4	
	回答者数(%ベース)	178	100.0	172

《問5》l この病院・診療所を知り合いに紹介したいと思う (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	100	56.2	58.5
2	どちらかといえばそう思う	44	24.7	25.7
3	どちらともいえない	24	13.5	14.0
4	どちらかといえばそう思わない	2	1.1	1.2
5	そう思わない	1	0.6	0.6
	無回答	7	3.9	
	回答者数(%ベース)	178	100.0	171

# 「2019年度 医療評価調査」評価一覧（訪問診療患者）

尼崎医療生活協同組合  
潮江診療所

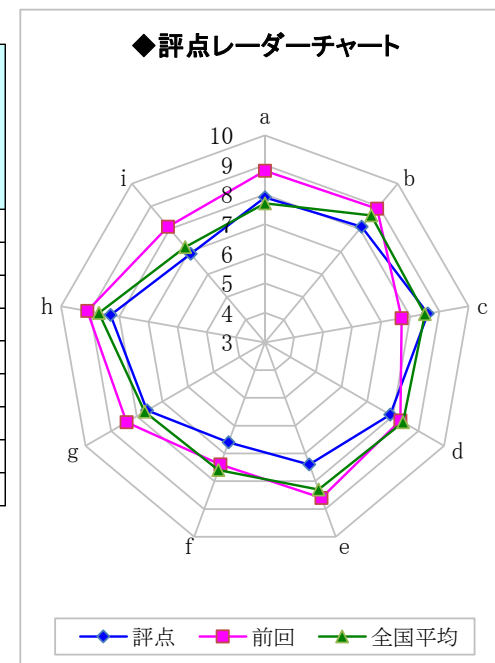
## ◆評価

（無回答を除く）

（単位：%）

	合計 (件数)	そう思う	どちらか といえば そう思う	どちらと もいえな い	どちらか といえば そう思わ ない	そう思わ ない	評点	前回	全国平 均	前回との 差	全国平 均との差
		10	5	0	△ 5	△ 10					
a 職員が訪問する時間は、守られている	40	65.0	27.5	7.5	0.0	0.0	7.9	8.8	7.7	△ 0.9	0.2
b 医師には、わからないことを聞きやすかった	40	67.5	30.0	0.0	2.5	0.0	8.1	8.9	8.6	△ 0.8	△ 0.5
c 医師の診療や診断には納得できる	39	74.4	23.1	2.6	0.0	0.0	8.6	7.7	8.5	0.9	0.1
d 医師の説明で、病気・検査・薬のことは理解できた	40	62.5	32.5	5.0	0.0	0.0	7.9	8.3	8.4	△ 0.4	△ 0.5
e 急変時に医師・看護師が対応している	39	61.5	25.6	12.8	0.0	0.0	7.4	8.6	8.3	△ 1.2	△ 0.9
f 急変時に入院できるように病院と連携がとれている	37	48.6	35.1	16.2	0.0	0.0	6.6	7.4	7.6	△ 0.8	△ 1.0
g 支払った金額の内訳はわかりやすかった	37	59.5	35.1	2.7	2.7	0.0	7.6	8.4	7.7	△ 0.8	△ 0.1
h 全体として利用しやすかった	40	70.0	27.5	0.0	2.5	0.0	8.3	9.1	8.7	△ 0.8	△ 0.4
i この病院・診療所を知り合いに紹介したいと思う	40	57.5	25.0	15.0	2.5	0.0	6.9	8.1	7.2	△ 1.2	△ 0.3

## ◆評点レーダーチャート



## ◆基本構成（無回答を除きます）

### 性別

	件数	%
男	10	25.6
女	29	74.4
合計	39	100.0

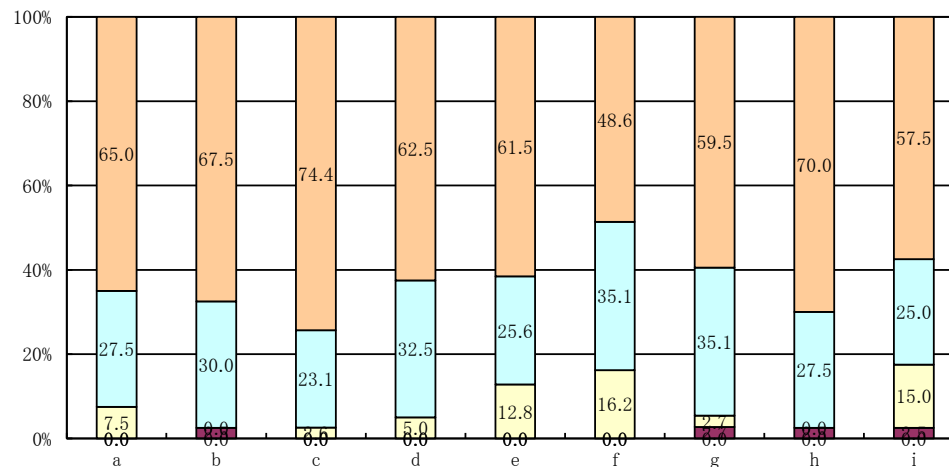
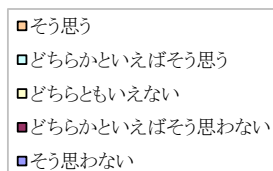
### 年齢

	件数	%
40歳未満	0	0.0
40～49歳	3	7.7
50～59歳	0	0.0
60～69歳	5	12.8
70～79歳	9	23.1
80歳以上	22	56.4
合計	39	100.0

### 医療生協の組合員か

	件数	%
組合員である	37	100.0
組合員ではない	0	0.0
わからない	0	0.0
合計	37	100.0

## ◆評価構成比グラフ



※ 評価の算出方法 「そう思う：+10点」、「どちらかといえばそう思う：+5点」、「どちらともいえない：0点」、「どちらかといえばそう思わない：-5点」、「そう思わない：-10点」として、無回答を除いた回答者数を掛けて評点を算出しました。

## ③訪問診療患者用

潮江診療所

2019年度

## 《問1》記入者(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	本人	14	35.0	35.0
2	家族	25	62.5	62.5
3	その他	1	2.5	2.5
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	40	100.0	40

## 《問2》患者さんの性別(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	男	10	25.0	25.6
2	女	29	72.5	74.4
	無回答	1	2.5	
	回答者数(%ベース)	40	100.0	39

## 《問2》患者さんの年齢(数量)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	40歳未満	0	0.0	0.0
2	40～49歳	3	7.5	7.7
3	50～59歳	0	0.0	0.0
4	60～69歳	5	12.5	12.8
5	70～79歳	9	22.5	23.1
6	80歳以上	22	55.0	56.4
	無回答	1	2.5	
	回答者数(%ベース)	40	100.0	39

## 《問3》利用期間(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	1年未満	12	30.0	31.6
2	1～2年	9	22.5	23.7
3	3～4年	5	12.5	13.2
4	5年以上	12	30.0	31.6
	無回答	2	5.0	
	回答者数(%ベース)	40	100.0	38

## 《問4》生協加入状況(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	はい	37	92.5	100.0
2	いいえ	0	0.0	0.0
3	わからない	0	0.0	0.0
	無回答	3	7.5	
	回答者数(%ベース)	40	100.0	37

《問5》 a 職員が訪問する時間は、守られている (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	26	65.0	65.0
2	どちらかといえばそう思う	11	27.5	27.5
3	どちらともいえない	3	7.5	7.5
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	40	100.0	40

《問5》 b 医師には、わからないことを聞きやすかった (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	27	67.5	67.5
2	どちらかといえばそう思う	12	30.0	30.0
3	どちらともいえない	0	0.0	0.0
4	どちらかといえばそう思わない	1	2.5	2.5
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	40	100.0	40

《問5》 c 医師の診療や診断には納得できる (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	29	72.5	74.4
2	どちらかといえばそう思う	9	22.5	23.1
3	どちらともいえない	1	2.5	2.6
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	1	2.5	
	回答者数(%ベース)	40	100.0	39

《問5》 d 医師の説明で、病気・検査・薬のことは理解できた (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	25	62.5	62.5
2	どちらかといえばそう思う	13	32.5	32.5
3	どちらともいえない	2	5.0	5.0
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	40	100.0	40

《問5》 e 急変時に医師・看護師が対応している (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	24	60.0	61.5
2	どちらかといえばそう思う	10	25.0	25.6
3	どちらともいえない	5	12.5	12.8
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	1	2.5	
	回答者数(%ベース)	40	100.0	39



《問5》f 急変時に入院できるように病院と連携がとれている (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	18	45.0	48.6
2	どちらかといえばそう思う	13	32.5	35.1
3	どちらともいえない	6	15.0	16.2
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	3	7.5	
	回答者数(%ベース)	40	100.0	37

《問5》g 支払った金額の内訳はわかりやすかった (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	22	55.0	59.5
2	どちらかといえばそう思う	13	32.5	35.1
3	どちらともいえない	1	2.5	2.7
4	どちらかといえばそう思わない	1	2.5	2.7
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	3	7.5	
	回答者数(%ベース)	40	100.0	37

《問5》h 全体として利用しやすかった (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	28	70.0	70.0
2	どちらかといえばそう思う	11	27.5	27.5
3	どちらともいえない	0	0.0	0.0
4	どちらかといえばそう思わない	1	2.5	2.5
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	40	100.0	40

《問5》i この病院・診療所を知り合いに紹介したいと思う (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	23	57.5	57.5
2	どちらかといえばそう思う	10	25.0	25.0
3	どちらともいえない	6	15.0	15.0
4	どちらかといえばそう思わない	1	2.5	2.5
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	40	100.0	40

# 「2019年度 医療評価調査」評価一覧（居宅介護利用者）

尼崎医療生活協同組合  
潮江診療所

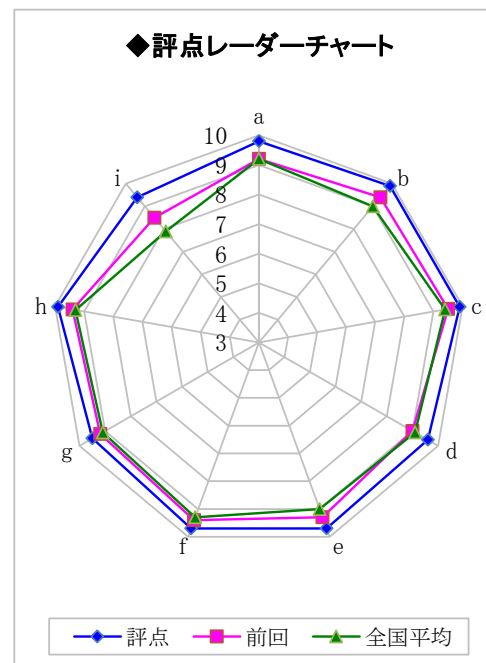
## ◆評価

（無回答を除く）

（単位：％）

	合計 (件数)	そう思う	どちらか といえば そう思う	どちらと もいえな い	どちらか といえば そう思わ ない	そう思わ ない	評点	前回	全国平 均	前回との 差	全国平 均との差
		10	5	0	△ 5	△ 10					
a サービス提供内容を十分に説明された	79	96.2	3.8	0.0	0.0	0.0	9.8	9.2	9.2	0.6	0.6
b 居宅サービス計画に利用者や家族の希望が反映されている	78	97.4	2.6	0.0	0.0	0.0	9.9	9.4	9.0	0.5	0.9
c ケアマネージャーの言葉遣いや態度には気配りが感じられる	79	98.7	1.3	0.0	0.0	0.0	9.9	9.5	9.4	0.4	0.5
d ケアマネージャーから十分な情報が提供された	79	93.7	5.1	1.3	0.0	0.0	9.6	9.0	9.1	0.6	0.5
e 他の事業所（ヘルパーやデイなど）への連絡もれがない	78	96.2	1.3	2.6	0.0	0.0	9.7	9.3	9.0	0.4	0.7
f 利用者のプライバシーは守られていた	79	94.9	3.8	1.3	0.0	0.0	9.7	9.4	9.3	0.3	0.4
g 苦情や相談について、すみやかに対応できている	79	91.1	7.6	1.3	0.0	0.0	9.5	9.2	9.1	0.3	0.4
h 現在のケアマネージャーに満足している	78	97.4	2.6	0.0	0.0	0.0	9.9	9.4	9.3	0.5	0.6
i ケアマネージャーが所属する事業所を知りたいを紹介したい	78	91.0	6.4	2.6	0.0	0.0	9.4	8.5	7.9	0.9	1.5

## ◆評点レーダーチャート



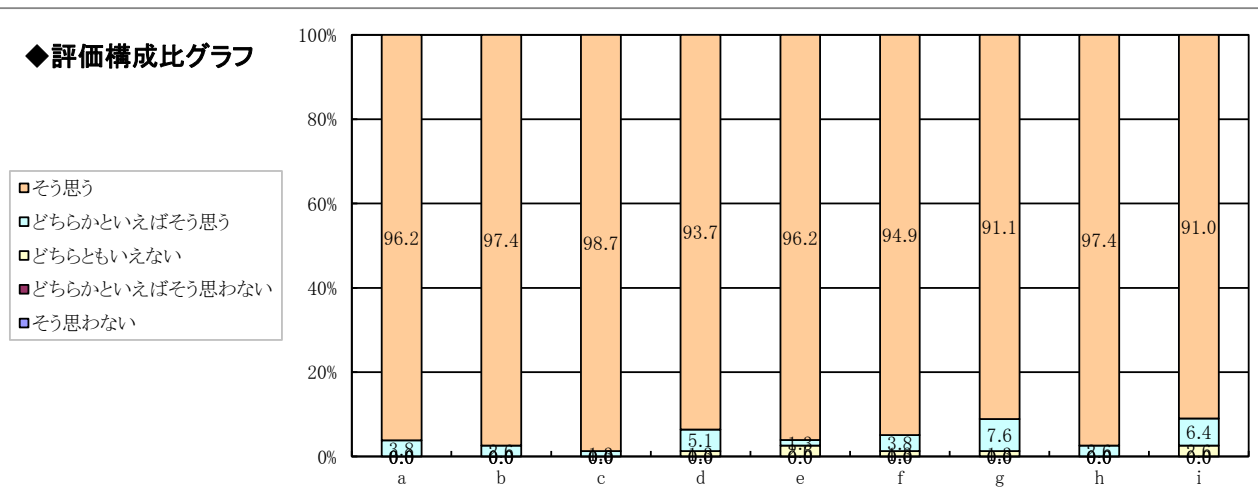
## ◆基本構成（無回答を除きます）

	件数	%
男	28	35.4
女	51	64.6
合計	79	100.0

	件数	%
70歳未満	6	7.8
70～79歳	22	28.6
80～89歳	34	44.2
90歳以上	15	19.5
合計	77	100.0

	件数	%
組合員である	77	100.0
組合員ではない	0	0.0
わからない	0	0.0
合計	77	100.0

## ◆評価構成比グラフ



※ 評価の算出方法 「そう思う：+10点」、「どちらかといえばそう思う：+5点」、「どちらともいえない：0点」、「どちらかといえばそう思わない：-5点」、「そう思わない：-10点」として、無回答を除いた回答者数を掛けて評点を算出しました。

## ⑧居宅介護利用者用

潮江診療所

2019年度

## 《問1》記入者(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	本人	47	59.5	61.0
2	家族	30	38.0	39.0
3	その他	0	0.0	0.0
	無回答	2	2.5	
	回答者数(%ベース)	79	100.0	77

## 《問2》ご利用いただいている方の性別(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	男	28	35.4	35.4
2	女	51	64.6	64.6
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	79	100.0	79

## 《問2》ご利用いただいている方の年齢(数量)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	70歳未満	6	7.6	7.8
2	70～79歳	22	27.8	28.6
3	80～89歳	34	43.0	44.2
4	90歳以上	15	19.0	19.5
	無回答	2	2.5	
	回答者数(%ベース)	79	100.0	77

## 《問3》利用サービス(MA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	訪問介護(ヘルパー)	31	39.2	39.2
2	通所介護(デイ)	48	60.8	60.8
3	通所リハビリ(デイケア)	3	3.8	3.8
4	居宅療養管理指導	22	27.8	27.8
5	訪問リハビリ	14	17.7	17.7
6	訪問入浴介護	4	5.1	5.1
7	ショートステイ	17	21.5	21.5
8	訪問看護	31	39.2	39.2
9	福祉用具レンタル	57	72.2	72.2
10	その他	0	0.0	0.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	79	100.0	79

## 《問4》生協加入状況(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	はい	77	97.5	100.0
2	いいえ	0	0.0	0.0
3	わからない	0	0.0	0.0
	無回答	2	2.5	
	回答者数(%ベース)	79	100.0	77

## 《問5》a サービス提供内容を十分に説明された(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	76	96.2	96.2

2	どちらかといえばそう思う	3	3.8	3.8
3	どちらともいえない	0	0.0	0.0
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	79	100.0	79

《問5》b 居宅サービス計画に利用者や家族の希望が反映されている (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	76	96.2	97.4
2	どちらかといえばそう思う	2	2.5	2.6
3	どちらともいえない	0	0.0	0.0
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	1	1.3	
	回答者数(%ベース)	79	100.0	78

《問5》c ケアマネージャーの言葉遣いや態度には気配りが感じられる (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	78	98.7	98.7
2	どちらかといえばそう思う	1	1.3	1.3
3	どちらともいえない	0	0.0	0.0
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	79	100.0	79

《問5》d ケアマネージャーから十分な情報が提供された (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	74	93.7	93.7
2	どちらかといえばそう思う	4	5.1	5.1
3	どちらともいえない	1	1.3	1.3
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	79	100.0	79

《問5》e 他の事業所(ヘルパーやデイなど)への連絡もれがない (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	75	94.9	96.2
2	どちらかといえばそう思う	1	1.3	1.3
3	どちらともいえない	2	2.5	2.6
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	1	1.3	
	回答者数(%ベース)	79	100.0	78

《問5》f 利用者のプライバシーは守られていた (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	75	94.9	94.9
2	どちらかといえばそう思う	3	3.8	3.8
3	どちらともいえない	1	1.3	1.3
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0
5	そう思わない	0	0.0	0.0

	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	79	100.0	79

《問5》g 苦情や相談について、すみやかに対応できている (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	72	91.1	91.1
2	どちらかといえばそう思う	6	7.6	7.6
3	どちらともいえない	1	1.3	1.3
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	79	100.0	79

《問5》h 現在のケアマネージャーに満足している (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	76	96.2	97.4
2	どちらかといえばそう思う	2	2.5	2.6
3	どちらともいえない	0	0.0	0.0
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	1	1.3	
	回答者数(%ベース)	79	100.0	78

《問5》i ケアマネージャーが所属する事業所を知り合いに紹介したい (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	71	89.9	91.0
2	どちらかといえばそう思う	5	6.3	6.4
3	どちらともいえない	2	2.5	2.6
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	1	1.3	
	回答者数(%ベース)	79	100.0	78

# 「2019年度 医療評価調査」評価一覧（通所介護利用者）

尼崎医療生活協同組合  
潮江診療所

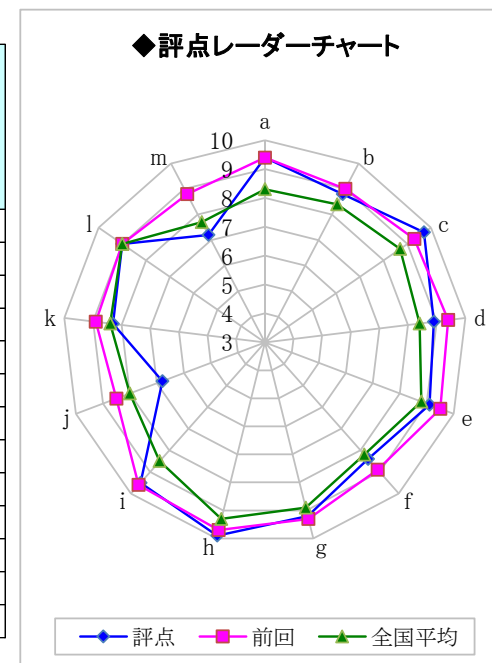
## ◆評価

（無回答を除く）

（単位：％）

	合計 (件数)	そう思う	どちらか といえば そう思う	どちらと もいえ ない	どちらか といえば そう思 わない	そう思 わない	評点	前回	全国平 均	前回との 差	全国平 均との差
		10	5	0	△ 5	△ 10					
a サービス提供内容を十分に説明された	54	88.9	11.1	0.0	0.0	0.0	9.4	9.4	8.3	0.0	1.1
b 個人ごとの計画に沿って、サービスが提供された	54	79.6	16.7	3.7	0.0	0.0	8.8	9.0	8.4	△ 0.2	0.4
c 施設は清潔で快適だった	54	94.4	5.6	0.0	0.0	0.0	9.7	9.3	8.7	0.4	1.0
d 職員同士で連絡や引き継ぎができています	53	81.1	15.1	3.8	0.0	0.0	8.9	9.4	8.4	△ 0.5	0.5
e 職員の言葉遣いや態度には気配りが感じられた	54	81.5	18.5	0.0	0.0	0.0	9.1	9.5	8.8	△ 0.4	0.3
f 提供されたメニューやプログラムは、満足できるものだった	53	71.7	24.5	3.8	0.0	0.0	8.4	8.9	8.2	△ 0.5	0.2
g 職員には、わからないことを聞きやすかった	53	84.9	15.1	0.0	0.0	0.0	9.2	9.3	8.9	△ 0.1	0.3
h 送迎サービスは、安心して利用できた	54	98.1	1.9	0.0	0.0	0.0	9.9	9.7	9.3	0.2	0.6
i 入浴サービスは、満足できるものだった	51	90.2	9.8	0.0	0.0	0.0	9.5	9.6	8.5	△ 0.1	1.0
j 食事は満足できるものだった	53	50.9	37.7	9.4	0.0	1.9	6.8	8.5	8.0	△ 1.7	△ 1.2
k 苦情や相談について、すみやかに対応できている	52	73.1	23.1	1.9	0.0	1.9	8.3	8.9	8.4	△ 0.6	△ 0.1
l 全体として利用しやすかった	53	79.2	20.8	0.0	0.0	0.0	9.0	9.0	9.0	0.0	0.0
m この事業所を知り合いに紹介したいと思う	52	50.0	44.2	5.8	0.0	0.0	7.2	8.8	7.7	△ 1.6	△ 0.5

## ◆評点レーダーチャート



## ◆基本構成（無回答を除きます）

### 性別

	件数	%
男	12	25.0
女	36	75.0
合計	48	100.0

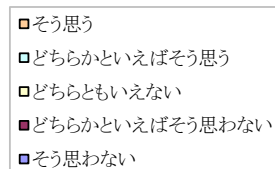
### 年齢

	件数	%
70歳未満	1	2.0
70～79歳	8	16.3
80～89歳	24	49.0
90歳以上	16	32.7
合計	49	100.0

### 医療生協の組合員か

	件数	%
組合員である	52	100.0
組合員ではない	0	0.0
わからない	0	0.0
合計	52	100.0

## ◆評価構成比グラフ



※ 評価の算出方法 「そう思う：+10点」、「どちらかといえばそう思う：+5点」、「どちらともいえない：0点」、「どちらかといえばそう思わない：-5点」、「そう思わない：-10点」として、無回答を除いた回答者数を掛けて評点を算出しました。

## ④通所リハビリ・通所介護利用者用

潮江診療所

2019年度

## 《問1》記入者(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	本人	31	57.4	58.5
2	家族	22	40.7	41.5
3	その他	0	0.0	0.0
	無回答	1	1.9	
	回答者数(%ベース)	54	100.0	53

## 《問2》ご利用いただいている方の性別(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	男	12	22.2	25.0
2	女	36	66.7	75.0
	無回答	6	11.1	
	回答者数(%ベース)	54	100.0	48

## 《問2》ご利用いただいている方の年齢(数量)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	70歳未満	1	1.9	2.0
2	70～79歳	8	14.8	16.3
3	80～89歳	24	44.4	49.0
4	90歳以上	16	29.6	32.7
	無回答	5	9.3	
	回答者数(%ベース)	54	100.0	49

## 《問3》利用期間(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	1年未満	13	24.1	24.5
2	1～2年	15	27.8	28.3
3	3～4年	9	16.7	17.0
4	5年以上	16	29.6	30.2
	無回答	1	1.9	
	回答者数(%ベース)	54	100.0	53

## 《問4》利用頻度(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	1回未満	3	5.6	5.7
2	1回	5	9.3	9.4
3	2～3回	36	66.7	67.9
4	4回以上	9	16.7	17.0
	無回答	1	1.9	
	回答者数(%ベース)	54	100.0	53

## 《問5》生協加入状況(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	はい	52	96.3	100.0
2	いいえ	0	0.0	0.0
3	わからない	0	0.0	0.0
	無回答	2	3.7	
	回答者数(%ベース)	54	100.0	52

《問6》 a サービス提供内容を十分に説明された (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	48	88.9	88.9
2	どちらかといえばそう思う	6	11.1	11.1
3	どちらともいえない	0	0.0	0.0
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	54	100.0	54

《問6》 b 個人ごとの計画に沿って、サービスが提供された (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	43	79.6	79.6
2	どちらかといえばそう思う	9	16.7	16.7
3	どちらともいえない	2	3.7	3.7
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	54	100.0	54

《問6》 c 施設は清潔で快適だった (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	51	94.4	94.4
2	どちらかといえばそう思う	3	5.6	5.6
3	どちらともいえない	0	0.0	0.0
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	54	100.0	54

《問6》 d 職員同士で連絡や引き継ぎができています (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	43	79.6	81.1
2	どちらかといえばそう思う	8	14.8	15.1
3	どちらともいえない	2	3.7	3.8
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	1	1.9	
	回答者数(%ベース)	54	100.0	53

《問6》 e 職員の言葉遣いや態度には気配りが感じられた (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	44	81.5	81.5
2	どちらかといえばそう思う	10	18.5	18.5
3	どちらともいえない	0	0.0	0.0
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	54	100.0	54



《問6》f 提供されたメニューやプログラムは、満足できるものだった (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	38	70.4	71.7
2	どちらかといえばそう思う	13	24.1	24.5
3	どちらともいえない	2	3.7	3.8
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	1	1.9	
	回答者数(%ベース)	54	100.0	53

《問6》g 職員には、わからないことを聞きやすかった (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	45	83.3	84.9
2	どちらかといえばそう思う	8	14.8	15.1
3	どちらともいえない	0	0.0	0.0
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	1	1.9	
	回答者数(%ベース)	54	100.0	53

《問6》h 送迎サービスは、安心して利用できた (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	53	98.1	98.1
2	どちらかといえばそう思う	1	1.9	1.9
3	どちらともいえない	0	0.0	0.0
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	54	100.0	54

《問6》i 入浴サービスは、満足できるものだった (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	46	85.2	90.2
2	どちらかといえばそう思う	5	9.3	9.8
3	どちらともいえない	0	0.0	0.0
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	3	5.6	
	回答者数(%ベース)	54	100.0	51

《問6》j 食事は満足できるものだった (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	27	50.0	50.9
2	どちらかといえばそう思う	20	37.0	37.7
3	どちらともいえない	5	9.3	9.4
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0
5	そう思わない	1	1.9	1.9
	無回答	1	1.9	
	回答者数(%ベース)	54	100.0	53

《問6》k 苦情や相談について、すみやかに対応できている (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	38	70.4	73.1
2	どちらかといえばそう思う	12	22.2	23.1
3	どちらともいえない	1	1.9	1.9
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0
5	そう思わない	1	1.9	1.9
	無回答	2	3.7	
	回答者数(%ベース)	54	100.0	52

《問6》l 全体として利用しやすかった (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	42	77.8	79.2
2	どちらかといえばそう思う	11	20.4	20.8
3	どちらともいえない	0	0.0	0.0
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	1	1.9	
	回答者数(%ベース)	54	100.0	53

《問6》m この事業所を知り合いに紹介したいと思う (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	26	48.1	50.0
2	どちらかといえばそう思う	23	42.6	44.2
3	どちらともいえない	3	5.6	5.8
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	2	3.7	
	回答者数(%ベース)	54	100.0	52

【2019】年度 潮江診療所〈医療・介護評価〉アンケートまとめ

<b>【外来】</b>
<b>アンケート結果の特徴</b>
①診察、会計、薬などの待ち時間はがまんできるものだったについては0.7ポイント前回より良かった。
②受付や会計に声をかけやすく聞きやすかったと医療機器や医療設備は十分だったについては1.0ポイント減と
<b>結果に対する対策</b>
①スタッフの異動が多く引継の時期でもあり満足度につながる接遇が出来ていなかった。 →接遇を含めた育成を行っている。
②医療機器や医療設備については放射線や経鼻内視鏡、迅速検査等導入してる。 →ニーズの確認とあわせて病院との連携も必要と思われる。
<b>【訪問診療】</b>
<b>アンケート結果の特徴</b>
①医師の診療や診断は納得できるについては0.9ポイント増。
②急変時に入院できるように病院と連携がとれているについては全国平均との差がマイナス1.0であった。
<b>結果に対する対策</b>
①今年度より複数医師体制となり患者数が増加もあり分からない事を聞きにくい印象になったとと推察される。
③緊急時の受け入れ先の依頼をしてもすぐに日程が決まらない時が複数件あり低評価につながったと思われる
<b>【通所:デイサービス】</b>
<b>アンケート結果の特徴</b>
①前年よりもマイナス項目が増えた。特に食事は満足できたかと知り合いに紹介したいかについては1.6ポイント減になった。②職員の対応に関わる項目のマイナスも多かった。
<b>結果に対する対策</b>
①食事については前年と変わらない内容でありおかずも温かいものと冷たいものと分けて提供しているためメニューマンネリ化が考えられる。→アンケートを実施し改善を検討する。
②職員の対応についてはスタッフ会議で月に1回学習会を行っている。
<b>【居宅:ケアプランセンター】</b>
<b>アンケート結果の特徴</b>
①全ての項目で2年連続して高評価となった。前回との差・全国平均との差ともにプラスとなった。
<b>結果に対する対策</b>
①昨年9月に1名スタッフが入職。今年度はスタッフの入れ替わりもなく新しいケアマネの力量も上がった事で高評価となった。
<b>【訪問リハ】</b>
<b>アンケート結果の特徴</b>
①前回との比較としては多くな変化はなかった。
②職員の身だしなみ・言葉遣い・雰囲気は良いの評価が86%以上であった。
③サービスについても90%を超える高評価であった。
<b>結果に対する対策</b>
①結果として「いいえ」「悪い」の評価の悪い項目はなく概ね良好な結果が得られた。
②アンケートの結果を直接回収しており積極的に悪い回答をしにくかった事も考えられるためハガキなど回収方法を検討。
…全体のまとめ…
高い評価については更なる向上に努める。評価を下げた項目については、結果を十分に分析とその対策を共有

【2019】年度 潮江診療所＜医療・介護評価＞アンケートまとめ

【外来】

沿った対応を計画的に行う。